



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La comunicación y compromiso organizacional de los  
servidores del hospital de Barranca año 2015.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Br Benjamina Clemencia Quijano Paulino

**ASESOR:**

Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales

**SECCIÓN**

Gestión Pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión del talento humano

**PERU – 2016**

---

Dr. Abner Chavez Leandro  
Presidente

---

Mgtr. Vicente Ramos Casavilca  
Secretario

---

Mgtr. Santiago Aquiles Gallarday  
Vocal

### **Dedicatoria**

Quiero dedicarle a mi madre Elconida Paulino Alonzo, por ser un ejemplo de trabajo, esfuerzo y dedicación sin su apoyo no lo hubiera logrado y a mis hijos Joel y Yamil Robles Quijano, por haber llegado a nuestras vidas, son ustedes las personas por quien lucho y luchare siempre.

A mi esposo Flavio por su apoyo. A mis hermanos, Aníbal, Elida, Milton y a mi sobrina Pamela, tener por siempre palabra de aliento.

### **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, por abrirme las puertas en busca de más conocimientos. Al profesor y tutor Magister Santiago Aquiles Gallarday Morales, por su ayuda confianza, paciencia, estímulo y calidad profesional, me guio en la realización de mi trabajo de investigación.

### **Declaratoria de autenticidad**

En calidad de autora de la tesis de investigación titulada: La comunicación y compromiso organizacional de los servidores del Hospital de Barranca año 2015 y como estudiante de maestría de Gestión Pública digo:

Que durante su desarrollo fueron contruidos los elementos del proyecto, citando adecuadamente la autoría de los referentes teóricos, métodos, técnicas e instrumentos empleados ya sea directamente o adaptados en la tesis.

Que los datos obtenidos fueron proporcionados por los integrantes de la muestra y en el contexto geográfico establecido.

Que la descripción que se presenta de los datos, así como el tratamiento estadístico al que fueron sometidos, son veraces y se deja a disposición la base de datos para su comprobación cuando se considere necesario.

Que el desarrollo del trabajo fue realizado dentro del marco ético que corresponde a la Investigación social, con respeto a las normas y derechos de la persona.

En consecuencia, la tesis elaborada y presentada constituye una investigación auténtica e inédita, la cual quedará debidamente registrada en la Escuela de Post grado de la Universidad César Vallejo.

.....  
Br. Benjamina Clemencia Quijano Paulino

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado

Pongo a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: La comunicación y compromiso organizacional de los servidores del Hospital de Barranca año 2015

Con lo cual cumplo con lo exigido por las normas y reglamentos de la Universidad y la Superintendencia Nacional de Educación Superior (SUNEDU) para optar el grado de magister en Gestión Pública.

La presente investigación es de tipo descriptiva correlacional y tiene como objetivo determinar la relación entre la comunicación y compromiso organizacional de los servidores del Hospital de Barranca año 2015. La tesis se desarrolla en siete capítulos: En el primer capítulo se expone la introducción, el segundo capítulo corresponde marco metodológico, el tercer capítulo se refiere a los resultados, el cuarto capítulo está dedicado a la discusión, el quinto capítulo a las conclusiones, sexto las recomendaciones, en el séptimo capítulo se desarrollan las referencias bibliográficas y capítulo octavo a los anexos.

Esperando señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por vuestra universidad y merezca su aprobación.

## Índice

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Antecedentes	16
1.2. Fundamentación Teórica	21
1.3 Justificación	36
1.4. Problema	37
1.5 Hipótesis	39
1.6 Objetivos	39
<b>II: MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1 Variables	42
2.2. Operacionalización de variables	42
2.3. Metodología	43
2.4. Tipo de estudio	43
2.5. Diseño	44
2.6. Población y muestra	45

2.7 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	46
2.8. Método de análisis de datos	50
<b>III. RESULTADOS</b>	
3.1 Descripción de resultados	53
3.1. Descripción de resultados	61
3.2. Resultados descriptivos	65
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	69
<b>V. CONCLUSIONES</b>	75
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	77
<b>VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	79
<b>VIII. ANEXOS</b>	
Anexo 1. Matriz de consistencia	83
Anexo 2. Instrumento de investigacion	84
Anexo 3. Certificado de validez	88
Anexo 4 base de datos	92
Anexo 7 dictamen final	100
Anexo 8 articulo científico	101



## Índice de tablas

	Pág
Tabla 1. Matriz de Operacionalización de La variable Comunicación Organizacional	42
Tabla 2. Operacionalización de la variable Compromiso Organizacional	43
Tabla 3. Validez de los cuestionarios sobre la comunicación organizacional y el compromiso organizacional	49
Tabla 4. Confiabilidad del cuestionario sobre comunicación organizacional y compromiso organizacional	50
Tabla 5. Frecuencia porcentual de los niveles de la variable comunicación organizacional	53
Tabla 6. Frecuencia porcentual de los niveles de la dimensión comunicación ascendente	54
Tabla 7. Frecuencia porcentual de los niveles de la dimensión comunicación descendente	55
Tabla 8. Frecuencia porcentual de los niveles de la dimensión comunicación horizontal	56
Tabla 9. Frecuencia porcentual de los niveles de la variable compromiso organizacional	57
Tabla 10. Frecuencia porcentual de los niveles de la dimensión compromiso de continuidad	58
Tabla 11. Frecuencia porcentual de los niveles de la dimensión compromiso de afectivo	59

Tabla 12. Frecuencia porcentual de los niveles de la dimensión compromiso normativo	60
Tabla 13. Distribución de frecuencias entre la comunicación y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de Barranca año 2015	61
Tabla 14. Distribución de frecuencias entre la comunicación ascendente y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de Barranca año 2015	62
Tabla 15. Distribución de frecuencias entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de Barranca año 2015	63
Tabla 16. Distribución de frecuencias entre la comunicación horizontal y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de Barranca año 2015	64
Tabla 17. Grado de correlación y nivel de significación entre la comunicación y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de Barranca año 2015	65
Tabla 18. Grado de correlación y nivel de significación entre la comunicación ascendente y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de Barranca año 2015	66
Tabla 19. Grado de correlación y nivel de significación entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de Barranca año 2015	67
Tabla 20. Grado de correlación y nivel de significación entre la comunicación horizontal y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de Barranca año 2015	68

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de la variable comunicación	53
Figura 2. Niveles de la dimensión comunicación ascendente	54
Figura 3. Niveles de la dimensión comunicación descendente	55
Figura 4. Niveles de la dimensión comunicación horizontal	56
Figura 5. Niveles de la variable compromiso organizacional	57
Figura 6. Niveles de la variable compromiso de continuidad	58
Figura 7. Niveles de la dimensión compromiso afectivo	59
Figura 8. Niveles de la variable compromiso normativo	60
Figura 9. Distribución de frecuencias entre la comunicación y el compromiso organizacional.	61
Figura 10. Distribución de frecuencias entre la comunicación ascendente y el compromiso organizacional.	62
Figura 11. Distribución de frecuencias entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional.	63
Figura 12. Distribución de frecuencias entre la comunicación horizontal y el compromiso organizacional.	64

## Resumen

La investigación tiene como problema general determinar la relación entre la comunicación y compromiso organizacional de los servidores del Hospital de Barranca año 2015. La metodología de la investigación tiene un enfoque cuantitativo, el diseño no experimental, tipo de estudio descriptivo, transversal o transaccional y correlacional, la población del presente estudio estuvo constituida por 100 servidores del Hospital de Barranca del año 2015.

La muestra fue aleatoria simple proporcional y se aplicó a 80 servidores del Hospital de Barranca, la recolección de datos se llevó a cabo a través de un cuestionario para la variable en estudio.

Para establecer la confiabilidad del cuestionario, se aplicó una prueba de consistencia interna a una muestra piloto de 30 servidores y se obtuvo el estadístico Alfa de Cronbach igual a 0,917 para la variable: la comunicación y compromiso organizacional de los servidores del Hospital de Barranca año 2015 luego se procesaran los datos, haciendo uso del programa estadístico SPSS versión 20.0.

Palabras Clave: **Comunicación - compromiso organizacional**

### **Abstract**

This research has the general problem to determine the relationship between communication and organizational commitment servers Hospital Barranca 2015. The research methodology has a quantitative approach, no experimental design, type a descriptive, cross or transeccional and correlational study, the study population consisted of 100 servers Hospital Canyon 2015.

The simple random sample was proportional and applied to 80 servers Hospital Canyon, data collection was conducted through a questionnaire for the variable under study.

To establish the reliability of the questionnaire, a test of internal consistency was applied to a pilot sample of 30 servers and statistical Cronbach's alpha equal to 0.917 for the variable was obtained: communication and organizational commitment servers Hospital Canyon 2015 then the data is processed, using the SPSS version 20.0.

**Keywords:** Communication - organizational commitment